

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
**IDENTIFIKASI FAKTOR INTERNAL YANG
MENYEBABKAN KETERLAMBATAN PENERBITAN
DOKUMEN *DELIVERY ORDER* (DO)
DI PT. MITRA SEKAWAN ULUNG**



ALYA NURJANAH
1511521008

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2025.

Yang membuat pernyataan



Alya Nurjanah

1511521008

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Identifikasi Faktor Internal Yang Menyebabkan Keterlambatan
Penerbitan Dokumen *Delivery Order* (DO)
di PT. Mitra Sekawan Ulung

Penyusun : Alya Nurjanah

NIM : 1511521008

Tanggal Ujian : 4 Juli 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



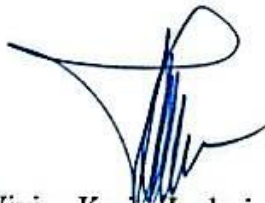
Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II,



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Identifikasi Faktor Internal yang Menyebabkan Keterlambatan
Penerbitan Dokumen *Delivery Order* (DO) di PT. Mitra Sekawan
Ulung

Penyusun : Alya Nurjanah

NIM : 1511521008

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Kencana Vervawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II,



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan

Ketua Penguji,



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIP. 196306041988032001

Anggota Penguji I,



Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T.
NIP. 197102112005011003

Anggota Penguji II,



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan hasil dari perjuangan, kerja keras, dan proses belajar yang panjang selama masa studi. Meskipun tidak mudah, saya bersyukur bisa melalui setiap tantangan dan akhirnya menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan tulus hati, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak dan Mama, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, yang selalu mengusahakan anaknya menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang tanpa henti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kepercayaan yang diberikan kepada saya untuk menjadi orang yang berpendidikan. Kalian adalah sumber kekuatan terbesar dalam hidup saya.
2. Ibu Kencana Vrawati dan Bapak Vivian Karim Ladesi, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya sejak awal hingga akhir proses penyusunan skripsi. Kritik, saran, dan masukan yang diberikan sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini.
3. Terima kasih juga untuk Indah Apsari, yang udah nemenin saya dari awal daftar magang sampai masa penyusunan skripsi. Makasi selalu ngingetin buat nyicil skripsi, bahkan di saat saya sendiri udah capek dan males ngerjainnya. Makasi semangatnya, mungkin skripsi ini nggak akan selesai secepat ini. Makasih udah jadi teman seperjuangan yang bisa diandalkan, selalu peduli, dan nggak pernah bosan ngingetin.
4. Teman-teman terdekat saya, Lala dan Fida, terima kasih udah jadi teman dekat saya sejak semester tiga. Saling bantu tugas, ngelewatin banyak hal, dan saling support satu sama lain. Terima kasih karena udah bareng-bareng jalanin semua ini sampai akhir.

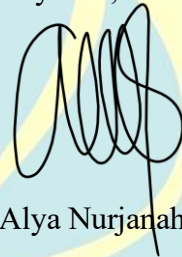
5. Kepada karyawan PT Mitra Sekawan Ulung yaitu Bang Bimo, Bang Daus, Bang Abil, Bang Adrian, Bang Arif, Bang Damar, Bang Jale, Bang Farid, Kak Adel, Kak Rifa, Muti, Bang Mimid, Bang Ahmad, Pak Darmaji, Bang Rehan yang membantu dari proses kerja praktik sampai penelitian dan memberikan semangat, motivasi serta dukungan kepada saya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mungkin masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi saya pribadi maupun bagi pembaca pada umumnya.

Akhir kata, saya berharap semoga segala usaha dan kerja keras yang telah dilakukan dapat menjadi langkah awal untuk mencapai tujuan-tujuan selanjutnya dalam hidup.

Jakarta, 24 Juli 2025

Penyusun,



(Alya Nurjanah)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Identifikasi Faktor Internal Yang Menyebabkan Keterlambatan Penerbitan Dokumen *Delivery Order* (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung." Latar belakang dari penelitian ini adalah meningkatnya jumlah keterlambatan penerbitan DO dari 3 kasus pada Februari–April 2023 menjadi 13 kasus pada periode yang sama di tahun 2024. Permasalahan ini menunjukkan adanya kendala internal perusahaan yang perlu ditelusuri lebih dalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal yang menyebabkan keterlambatan tersebut dengan fokus pada aspek SDM, metode kerja, sistem/infrastruktur, dan lingkungan kerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi di PT Mitra Sekawan Ulung. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Fishbone Analysis*, yang berfungsi untuk mengidentifikasi akar penyebab keterlambatan secara sistematis. Penelitian ini didasarkan pada teori manajemen operasional, teori sistem, serta konsep keterlambatan dan efisiensi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan penerbitan DO disebabkan oleh kombinasi empat faktor internal utama, yaitu: beban kerja yang tinggi dan pelatihan yang tidak terstruktur (*Man*), tidak adanya SOP dan koordinasi antar divisi yang kurang efektif (*Method*), keterbatasan perangkat kerja serta jaringan internet lambat (*Machine*), dan tata letak ruang serta penyimpanan dokumen yang tidak tertata (*Environment*). Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelesaian masalah keterlambatan dapat dilakukan melalui perbaikan sistem kerja internal tanpa menambah sumber daya manusia, dan merekomendasikan penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi faktor eksternal.

Kata kunci: *Delivery Order*, keterlambatan, faktor internal, *Fishbone*, logistik

ABSTRACT

This research is titled "Analysis of Internal Factors Causing Delays in the Issuance of Delivery Order (DO) Documents at PT. Mitra Sekawan Ulung." The background of this study is the increase in DO issuance delays from 3 cases in February–April 2023 to 13 cases in the same period of 2024. This problem indicates internal constraints that need to be examined further. The study aims to identify internal factors contributing to these delays, focusing on human resources, work methods, systems/infrastructure, and the working environment.

The research method used is a descriptive qualitative with data collected through direct observation, in-depth interviews, and company documentation review. The data analysis technique applied is Fishbone Analysis to systematically determine the root causes of the delays. This study is grounded in operational management theory, systems theory, and the concepts of delay and logistics efficiency.

The results indicate that the delays are caused by four major internal factors: high workloads and lack of structured training (Man), absence of standard operating procedures and ineffective inter-divisional coordination (Method), limited work equipment and slow internet connections (Machine), and inefficient office layout and disorganized document storage (Environment). The study concludes that improvements can be made through internal system enhancements without adding personnel and suggests further research to investigate external factors.

Keywords: *Delivery Order, delay, internal factors, Fishbone, logistics*

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Identifikasi Masalah	15
1.3 Batasan Masalah.....	16
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori	18
2.2 Penelitian Yang Relevan	23
2.3 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian	26
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.1.2 Subjek Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.3 Rancangan Penelitian	27

3.4 Sumber Data Penelitian	28
3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.2 Pembahasan	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
Daftar Pustaka	48
Lampiran-lampiran.....	51



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Keterlambatan DO Periode Februari – April 2023 dan 2024	14
2.1	Penelitian Yang Relevan	23
4.1	Permintaan DO Februari – April 2025	38
4.2	<i>Device Laptop Staf</i>	42
4.3	Ruang Divisi Operasional dan Keuangan	43
4.4	Tabel Indikator <i>Fishbone</i>	44



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Alur Impor di PT. Mitra Sekawan Ulung	19
2.2	Dokumen <i>Delivery Order</i>	21
2.3	Contoh Diagram <i>Fishbone</i>	22
2.4	Kerangka Penelitian	26
3.2	Membuat Kepala dan Sumbu Tulang Ikan	31
3.3	Membuat Tulang Ikan Besar	32
3.4	Menentukan Penyebab Utama, Sekunder, dan Tersier	32
4.1	Alur Proses DO	34
4.2	Penyebab Utama <i>Fishbone</i> Diagram	37
4.3	Faktor <i>Man</i> (SDM)	38
4.4	Faktor <i>Method</i> (Prosedur Kerja)	39
4.5	Nomor Rekening Pelayaran Bervariasi	40
4.6	Faktor <i>Machine</i> (Sistem/Infrastruktur)	41
4.7	Sistem Jaringan Gabungan	42
4.8	Monitoring di Lembar Excel	42
4.9	Penyimpanan Stempel dan Dokumen <i>Hardcopy</i>	43
4.10	Faktor <i>Environtment</i> (Kantor)	44
4.11	Diagram <i>Fishbone</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup	50
Lampiran 2	Bukti Foto Wawancara	51
Lampiran 3	Pertanyaan Wawancara	52





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alya Nurjanah
NIM : 1511521008
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : alyanjnh23@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Identifikasi Faktor Internal Yang Menyebabkan Keterlambatan Penerbitan Dokumen *Delivery Order* (DO) di PT. Mitra Sekawan Ulung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2025

Penulis

(Alya Nurjanah)